

TINJAUAN TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROCEDURE DI BAGIAN KANTOR DEPAN BELL BOY THE PAPANDAYAN HOTEL

Review Of Standard Operational Procedure At Front Office Bell Boy In The Papandayan Hotel

Riveldi Dwiqodar Sujaya¹, dan Umi Sumarsih²

Program Studi D3 Perhotelan, Fakultas Ilmu Terapan, Telkom University

Corresponding Author: mpalgentong07@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk meninjau bagaimana Trainee dalam berkomunikasi dengan tamu di bagian Bellboy Kantor Depan The Papandayan Hotel, serta untuk memberikan saran dalam memecahkan masalah yang terdapat di Front Office Department The Papandayan Hotel Bandung. Metode yang digunakan adalah Observasi, Wawancara, dan Studi Kepustakaan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian karyawan tidak memenuhi standar tersebut dengan alasan mempercepat waktu saat pelayanan agar lebih fleksibel. Selain itu, ada beberapa petugas bellboy yang sering lalai dalam melayani tamu. Sebaiknya Standard Operational Procedures yang sudah ada harus selalu di tekankan kepada seluruh karyawan khususnya untuk bellboy demi menunjang kelancaran operasional kerja.

Kata Kunci: Bell Boy, Standard Operational Procedure

Abstract

This study aims to review how Trainee communicate with guests as a Bell Boy in The Papandayan Hotel Bandung, and also to give some advice to solve the problems occurred in Front Office Department at The Papandayan Hotel Bandung. The methods used for this study are Observation, Interview, and Literature Study. The results of this study shows that some of the employees did not fulfill the given standards to aid more time in services and becoming more flexible as the reason. Other than that, some of the bell boys is too lazy in giving services to the guests. It is advised that the given Standard Operational Procedure should always be informed to the employees to maintain the work's operational.

Keywords : Bell Boy, Standard Operational Procedure.

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan suatu negara yang bersifat multi etnis, multi cultural, multi lingual, begitu pula dengan asset alam yang sangat mempesona dan kekayaan budaya yang beraneka ragam.

Saat ini Indonesia merupakan Negara yang sedang berkembang dan giat berusaha memperkenalkan kebudayaan Indonesia kepada Dunia. Untuk mendukung kegiatan tersebut pemerintah memberikan kesempatan kepada pihak Swasta untuk turut serta dalam pengembangan sektor pariwisata. Indonesia memiliki banyak daerah tujuan wisata dan kaya akan beraneka ragam kekayaan budaya yang dapat menjadi suatu daya tarik untuk mendatangkan banyak turis - turis mancanegara. Daya tarik tersebut dapat menjadi salah satu sumber untuk menambah devisa Negara. Dalam menunjang hal tersebut, pemerintah harus dapat merencanakan pembangunan di bidang kepariwisataan Indonesia dengan baik dan berjangka waktu lama.

Letak wilayahnya yang strategis, Indonesia didukung dengan beribu - ribu pulau dan bermacam - macam suku bangsa serta budaya. Hal ini menunjang sekali bagi pembangunan sektor pariwisata Negara Indonesia. Usaha pariwisata di Indonesia merupakan usaha yang diprioritaskan oleh pemerintah. Akomodasi termasuk kedalam usaha sarana pariwisata.

¹ Penulis

² Dosen Pembimbing

Akomodasi merupakan hal yang sangat penting dalam jasa usaha pariwisata, agar wisatawan dapat memenuhi kebutuhannya. Semakin pesatnya usaha pariwisata akan mendorong para pengusaha untuk mendirikan hotel, baik hotel berskala Internasional ataupun hanya hotel kecil biasa. Untuk mengimbangi meningkatnya jumlah hotel. Dibutuhkan jumlah, serta kualitas tenaga kerja professional yang cukup dibidangnya. Maka, saat ini juga banyak bermunculan Akademi-akademi Pariwisata yang membantu mendukung terciptanya tenaga kerja professional tersebut.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik, dibutuhkan sumberdaya yang memiliki kinerja sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh pihak manajemen hotel. Salah satu cara untuk meningkatkan kinerja dari seorang Trainee Bellboy adalah dengan memberikan pendidikan atau pelatihan mengenai cara berkomunikasi dengan baik. Dengan dilaksanakannya pendidikan atau pelatihan diharapkan dapat mengembangkan kualitas kinerja para Trainee atau karyawan sehingga dapat bekerja dengan lebih baik dari pada sebelumnya.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas, penulis tertarik untuk menyusun suatu karya tulis sebagai Tugas Akhir dengan judul “Tinjauan Tentang Standar Operasional Procedure di Bagian Kantor Depan Bell Boy The Papandayan Hotel”

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan yaitu:

1. Bagaimana SOP di bagian bell boy the papandayan hotel ?
2. Bagaimana tanggapan karyawan bell boy tentang SOP yang di berlakukan di the papandayan hotel ?

Maksud penulisan dari Proyek akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat Akademik dalam menyelesaikan studi program Diploma III Perhotelan Universitas Telkom Bandung. Dan juga untuk menambah wawasan berfikir dalam meninjau masalah mengenai kelengkapan peralatan di trauma kitchen untuk menunjang kegiatan operasional di tarumakitchen yang ditinjau secara teoritis dan juga operasional. Serta sebagai sumbangs aran bagi pihak Hotel untuk mengatasi kendala dalam melayani tamu.

METODE

Dalam meneliti masalah tersebut di atas penulis menggunakan metode deskriptif analisis yaitu metode penelitian dengan mengumpulkan data yang di susun dan di analisis secara sistematis kedalam sebuah Proyek Akhir. Dalam menyelesaikan proyek akhir ini penulis juga menggunakan data-data yang didapat sebagai referensi, data-data tersebut penulis dapatkan dengan cara :

a. Observasi

Suatu cara pengumpulan data dengan terjun langsung ke lapangan dan mengamati segala aktivitas yang sedang berlangsung selama penelitian. Dalam penelitian ini, penulis mengamati kerja karyawan dan kelengkapan peralatan di Taruma kitchen Hyatt Regency Bandung apakah sudah sesuai dengan Prosedur yang atau belum.

b. Wawancara

Suatu cara pengumpulan data dengan menanyakan langsung kepada responden yang kompeten dalam suatu permasalahan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk penelitian ini, yaitu menanyakan kepada Chef De Partie Taruma Kitchen Hotel Hyatt Regency Bandung.

c. Studi Pustaka

Diambil dari catatan dan buku-buku literatur, juga beberapa sumber dari internet yang sesuai dengan masalah yang di teliti sebagai dasar bagi penulis dalam pembuatan Proyek Akhir ini

TINJAUAN PUSTAKA

Kantor Depan sering disebut juga Front Office. Sesuai dengan artinya, Departemen atau bagian yang berada di depan / lobi sebuah hotel agar mudah nampak dan ditemui oleh para tamu. Di kantor Depan inilah tamu akan disambut pada saat kedatangannya (Check-in) dan diucapkan selamat datang dan selamat berpisah saat tamu akan berangkat (Check-out). Istilah lain untuk kata Front Office juga sering digunakan dengan kata Front Desk, Registration Desk, Reception Desk. Istilah-istilah ini pada dasarnya adalah sama hanya istilah penyebutannya berbeda. (Pengantar Operasional Kantor Depan, Agusnawar 2004 : 3).

Kantor Depan merupakan tempat tamu melakukan hubungan langsung yang pertama kali dengan hotel (Check-in) dan terakhir kali (Check-out). Karena begitu tamu mengenali kantor depan, maka kantor depan harus senantiasa memperhatikan keluhan para tamu, serta mengkoordinasikan pelayanan yang diberikan kepada tamu. Karenanya sampai saat ini Kantor Depan adalah penghubung antara manajemen dengan para tamu yang menginap atau tinggal di hotel.

Kantor Depan adalah salah satu departemen yang ada di dalam hotel, yang secara operasional berhubungan langsung dengan tamu. Karena itu, kantor depan sering disebut pusat dan poros kegiatan hotel. Kantor Depan sering diumpamakan sebagai pusat kegiatan hotel, sumbu, dan jantung hotel serta pusat dari segala kegiatan tamu. Hal tersebut memberi petunjuk bahwa betapa pentingnya peranan Kantor Depan ditinjau dari segi pelayanan hotel.

Ada beberapa peran Kantor Depan dalam sebuah hotel, diantaranya adalah :

1. Kantor Depan Merupakan Kesan Pertama Sekaligus Kesan Terakhir Bagi Tamu.
2. Orang Yang Mampu Menjual Hotel.
3. Koordinator Kegiatan Pelayanan Hotel.
4. Sumber Informasi Hotel
5. Pendapatan Hotel. (Pengantar Operasional Kantor Depan, Agusnawar 2004 : 9)

PEMBAHASAN MENGENAI SOP DI BAGIAN BELL BOY

Selama penulis melaksanakan Program Praktik Kerja Magang (PKM), penulis mencoba mengamati serta menguraikan data mengenai bagaimana SOP di bagian bell boy the papandayan hotel Kantor Depan The Papandayan Hotel. Setelah menguraikan SOP tersebut, pada saat kenyataan dilapangan sebagian karyawan tidak memenuhi sistem tersebut dengan alasan mempercepat waktu saat pelayanan agar lebih fleksibel.

PEMBAHASAN TENTANG TANGGAPAN BELL BOY MENGENAI SOP

Selama penulis meneliti pembahasan mengenai SOP bellboy, penulis mencoba mewawancarai beberapa karyawan bellboy di The Papandayan Hotel. Hasil wawancara kepada bellboy adalah sebagai berikut :

**Hasil Wawancara Dengan Bell Boy Mengenai
Standard Operational Procedure (SOP)
Di The Papandayan Hotel
(Sumber: Hasil Olahan Penulis)**

| No | Uraian | Penilaian | | | | | |
|----|---|-----------|-----|-------|----|-------|-----|
| | | Ya | % | Tidak | % | total | % |
| 1 | Apakah anda mengetahui SOP di bellboy the papandayan hotel? | 4 | 100 | - | - | 4 | 100 |
| 2 | Apakah anda sudah menjalankan tugas anda sesuai dengan SOP yang ada ? | 2 | 50 | 2 | 50 | 4 | 100 |
| 3 | Apakah menurut anda penetapan SOP yang ada sudah berjalan dengan efektif? | 3 | 75 | 1 | 25 | 4 | 100 |

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan kepada Bellboy The Papandayan Hotel dapat dilihat pada tabel 3.1 no.1 yaitu mengenai tanggapan bellboy mengenai SOP yang ada bahwa ada 4 orang menjawab mengetahui SOP yang ada. Dan dapat dilihat pada no.2 yaitu tentang pelaksanaan tugas sesuai dengan SOP yaitu 2 orang menjawab ya dan 2 orang menjawab tidak. Sebagian dari mereka menganggap bahwa sudah menjalankan tugas sesuai dengan SOP yang ada tetapi sebagian lagi tidak. Dan pada no.3 tentang tanggapan mereka mengenai keefektifan berjalannya SOP sebanyak 3 orang menjawab bahwa SOP yang ada sudah berjalan dengan efektif dan 1 orang menjawab tidak.

Namun pada kenyataannya saat pada menulis melakukan praktik kerja lapangan (PKL) penulis melihat ada beberapa petugas bellboy yang sering lalai dalam melayani tamu. Seperti jika hotel sedang dalam Full Occupancy, tidak sedikit tamu yang menitipkan barangnya ke bagian concierge untuk meminta diantar ke dalam kamar. Lalu bellboy tersebut lupa menanyakan atau memberikan luggage tag kepada tamu. Sehingga tidak sedikit pula tamu yang mencari barangnya ke bagian concierge sedangkan barang yang ada di concierge tidak hanya milik satu tamu namun banyak. Itu membuat kinerja bellboy sedikit terhambat karena harus mencari barang tamu tersebut dan mengeceknya satu persatu.

KESIMPULAN

1. Sebagian karyawan tidak memenuhi sistem tersebut dengan alasan mempercepat waktu saat pelayanan agar lebih fleksibel.
2. Penulis melihat ada beberapa petugas bellboy yang sering lalai dalam melayani tamu.

SARAN

1. Hendaknya Penetapan Standard Operational Procedures yang sudah ada harus selalu di tekankan kepada seluruh karyawan khususnya untuk bellboy demi menunjang kelancaran operasional kerja.
2. Hendaknya karyawan harus benar-benar mengerti dan paham betul mengenai SOP tersebut. Sehingga dapat meminimalisir kesalahan pada saat melayani tamu. Dan juga seharusnya pihak atasan melakukan pelatihan secara rutin kepada karyawan yang bekerja disana.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar, Amd. Par. 2004, Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel, Perca Edisi Pertama, Jakarta.
- Bagyono. 2004, Menjadi Bellboy Profesional, Gramedia Pustaka Umum, Jakarta.
- Darsono, Agus. 2005. Kantor Depan Hotel, Grasindo, Jakarta.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2003, Edisi ke 3. Balai Pustaka, Jakarta.